

USAHA RESTORAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL

(Study deskriptif tentang usaha restoran Kedai Jepara dalam meningkatkan pendapatan hotel di Patra Surabaya Hilton Internasional melalui pelayanan yang diberikan oleh waiter)

TUGAS AKHIR



Diusun oleh :

Deddy Purnomo Sidhi
079710347-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
2000-2001**

USAHA RESTORAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL

(Study deskriptif tentang usaha restoran Kedai Jepara dalam meningkatkan pendapatan hotel di Patra Surabaya Hilton Internasional melalui pelayanan yang diberikan oleh waiter)

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



Disusun oleh :

Deddy Purnomo Sidhi
079710347-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
2000-2001**

LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, November 2000

Dosen pembimbing



Andy Umardiono, S Sos

NIP : 132230985

LEMBAR PENGESAHAN

Karya tulis ini telah dipertahankan dan disidangkan dihadapan panitia penguji program D-3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya pada tanggal 20 November 2000

Dosen penguji I



Andy Umardiono, S Sos

NIP : 132230985

Dosen penguji II



Dian Yulie Reindrawati, S Sos

NIP : 132230966

ABSTRAK

Dunia kepariwisataan adalah dunia yang dikenal sebagai suatu usaha komersial yang apabila dikelola secara baik akan mendapatkan keuntungan yang besar. Pembangunan kepariwisataan diarahkan pada peningkatan pariwisata yang menjadi sektor andalan yang mampu menggalakkan kegiatan ekonomi, termasuk kegiatan sektor lain yang terkait sehingga lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah, pendapatan negara, serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan nasional. Maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa sektor kepariwisataan yang ada di Indonesia perlu di tingkatkan untuk menjadi penopang dari segi ekonomi yang secara tidak langsung dapat memperbaiki sektor lain. Dengan meningkatkan berbagai sektor kepariwisataan yang salah satunya adalah hotel maka tidak menuntut kemungkinan agar hotel meningkatkan pendapatannya melalui berbagai cara. Menurunnya jumlah pendapatan yang diterima oleh hotel yang disebabkan oleh menurunnya jumlah wisatawan mancanegara yang datang dan menginap di Indonesia memaksa hotel untuk meningkatkan usaha untuk bisa mendatangkan para tamu ke Indonesia yang salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional melalui *waiter* yang bekerja pada suatu restoran. Begitu juga yang dilakukan oleh Patra Surabaya Hilton Internasional terutama restoran kedai Jepara, untuk itu penulis mengadakan penelitian tentang usaha restoran dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dengan memilih Patra Surabaya Hilton Internasional tepatnya restoran kedai Jepara sebagai obyek penelitian.

Di pilihnya kedai Jepara sebagai obyek penelitian karena beberapa alasan yaitu letak dari kedai Jepara yang cukup dekat dengan tempat tinggal penulis, hal ini bisa menghemat biaya, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan penulis untuk penelitian, penulis pernah melakukan *job training* di kedai Jepara. Semuanya itu memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data-data yang diperlukan yang berkaitan dengan penulisan karya tulis akhir ini. Dalam melakukan penelitian ini penulis membutuhkan waktu selama tiga bulan mulai 18 Desember 1998 sampai dengan 17 Maret 1999 di Patra Surabaya Hilton Internasional khususnya kedai Jepara. Penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan oleh penulis informan tersebut antara lain *Manager F&B*, restoran *manager*, *supervisor*, *captain*, *waiter*, dan konsumen. Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara nyata keadaan bagaimana usaha restoran dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui pelayanan yang diberikan oleh *waiter*. Data-data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumen, yang mana penulis pernah terlibat langsung di dalamnya.

Untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen supaya konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *waiter*, maka pihak manajemen Patra Surabaya Hilton Internasional harus memiliki karyawan yang dapat bekerja

secara baik dan profesional di bidangnya khususnya *waiter*, karena tugas *waiter* ini berhubungan langsung dengan para tamu yang berada di restoran oleh sebab itu seorang *waiter* harus mempunyai beberapa syarat utama yang saling terkait yaitu ilmu, pengalaman, kejujuran, dan lain-lain. Syarat-syarat tersebut sangat menunjang *waiter* dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional pada tamu restoran, selain itu pihak manajemen harus memberikan fasilitas dan dukungan kepada *waiter* agar bisa bekerja lebih baik misalnya seperti memberikan pelatihan kepada *waiter*, memberikan *briefing*, memberikan bonus atau promosi. Dengan demikian seorang *waiter* mampu bekerja lebih baik dari sebelumnya dan dapat membuat para tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Tetapi dalam kesehariannya seorang *waiter* yang bekerja akan menemui beberapa kendala yaitu kendala yang berasal dari dalam maupun kendala yang berasal dari luar. Untuk mengatasi hal-hal tersebut perlu sekali adanya kerjasama antara pihak manajemen, pihak departemen, dan *waiter* itu sendiri. Dengan adanya kerjasama tersebut seorang *waiter* akan mampu bekerja sesuai atau bahkan lebih dari yang diinginkan pihak hotel. Hal tersebut membuat para tamu yang dilayani merasa dihargai dan diperhatikan oleh *waiter* dan yang pasti tamu tersebut akan datang kembali ke restoran bersama teman atau keluarga, sehingga tujuan utama dari hotel dan restoran yaitu peningkatan pendapatan akan tercapai melalui pelayanan yang diberikan oleh *waiter*.